

INTISARI

Pertumbuhan bisnis jasa travel saat ini semakin maju dan ketat, sehingga mengakibatkan persaingan dalam merebutkan pasar. Jasa travel saat ini menjadi suatu bisnis yang berkembang dengan pesat. Maka dari itu CV. Nusantara Abadi Lamongan, tetap menjaga eksistensinya dengan menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel CV. Nusantara Abadi Lamongan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengguna Jasa Travel CV. Nusantara Abadi Lamongan. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh dari rumus perhitungan sampel menurut pendapat Riduwan (2009:66). Penentuan sampling dilakukan secara *Non Probability Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil uji instrumen dan uji asumsi klasik menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria kelayakan untuk melanjutkan pada proses pengolahan data. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Pengguna Jasa Travel CV. Nusantara Abadi Lamongan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi, harga, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

The business growth of travel service has been running rapidly and competitively, so that it has made the competition to role the market. Currently travel service is a business which has developed rapidly. Therefore, CV. Nusantara Abadi Lamongan, maintain the existence of customers satisfaction as the primary objective.

This research is meant to find out the influence of service quality, place and price to the customer satisfaction in using travel service at CV. Nusantara Abadi Lamongan. The population of this research is all customers who have ever used travel service at CV. Nusantara Abadi Lamongan. The numbers of samples are 100 respondents which have been selected by using the formula of sample calculation in accordance with Riduwan (2009:66). The sampling determination has been conducted by using Non Probability Sampling. The analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions analysis.

The result of the classic assumption test shows that all variables have met the feasibility criteria to continue the process of data observation. Based on the result of the t test, it has been found that the variables of service quality, place, and price give significant and positive influence to the customers who have ever used travel service at CV. Nusantara Abadi Lamongan.

Keywords: Service quality, place, price, customers satisfaction.